

Qu'est-ce que vous devez savoir une fois que le technicien a installé votre nouveau système IPOS

A propos du matériel et du logiciel:

- **Tout d'abord, ne jamais paniquer**. Notre soutien vous aidera à corriger votre défi sans faute. Il ya peu d'échec critique que nous ne pouvons pas corriger pour vous; si c'est par téléphone ou en ligne, si elle est un échec critique, votre système ne fonctionne pas de toute façon, il est donc préférable de rester calme. Autant que Wiz-Tec tiens à dire son matériel est impeccable et ne manque jamais, il est tout simplement pas vrai. Travailler avec le technicien, et votre matériel sera opérationnel aussi vite que nous le pouvons. Si jamais vous avez un problème avec votre ordinateur et que vous voulez laisser un ami essayer de le «réparer» s'il vous plaît NE PAS le faire! La plupart des problèmes peuvent être résolus par nous en quelques minutes, et le reste peut être résolu en quelques heures, alors restez calme et concentré sur le travail en collaboration avec nous. Et rappelez-vous, cette technologie est nouvelle pour vous, alors bien sûr il peut être frustrant.

- **Ne soyez jamais impoli envers notre personnel!** Nous enregistrer toutes les conversations que vous avez avec nos techniciens et les administrateurs, qui sont des gens comme vous. Ils se lèvent chaque jour et travail dur comme vous, alors s'il vous plaît soyez courtois. Les officiers supérieurs de Wiz-Tec ne tolérera aucune violence verbale de notre personnel en aucune façon. Plus de 90% des questions que nous traitons sont liés à l'échec d'un opérateur, alors ne prenez pas votre frustration sur notre personnel parce que vous ou un collègue a fait une erreur. N'oubliez pas que nous sommes là pour vous aider.

- **Mettez le manuel d'utilisation dans un endroit où vous pouvez facilement le trouver**. C'est incroyable de voir combien de nos clients perdent le manuel dans les cinq premiers jours, même quand ils sont fourni des copies multiples. Mettez-le dans un endroit sûr et facile à trouver, et ne pas hésiter à nous appeler et demander un remplacement électronique. Il suffit d'une minute pour l'envoyer par courriel.

- **Vous dépensez de l'argent sérieux sur cette technologie,** donc s'il vous plaît assurer de s'occuper de l'équipement correctement. Lorsque vous arrêtez le système, s'il vous plaît faites-le correctement suivant la séquence de fermeture Windows. Ne vous contentez pas à appuyer sur le bouton d'alimentation et maintenez jusqu'à ce que le système s'arrête. Vous courez le risque de corrompre votre disque dur. Si nous devons aller à votre lieu d'affaires et réparer un disque dur endommagé, vous finirez par obtenir une facture. Utilisez la séquence d'arrêt en tout temps à moins que le système est complètement gelé.

- **Nettoyer autour et surtout sous le comptoir une fois par mois!** Encore une fois, vous venez d'acheter un nouveau système, et il est poussiéreux et sale sous le comptoir. Souhaitez-vous laisser votre nouveau téléviseur dans un tas de poussière et la saleté pendant des années et espérer qu'il fonctionne bien? Votre point de vente n'est pas différent. Vous devez vous assurer de passer l'aspirateur sur les espaces clos où la poussière se rassemblent autour de la tour.

- **Ne pas appeler la ligne d'aide avec une erreur de transaction, puis continuer à faire des transactions!** Vous venez de nous informé qu'une opération incorrecte a été enregistrée dans le système, et au lieu de prendre en compte du temps pour nous de le nettoyer pour vous, vous continuez à faire des transactions. Arrêtez, et laissez-nous inverser la tendance pour vous de sorte que vous n'appeler pas pour de l'aide plus tard dans la journée pour équilibrer votre rapport-Z.

- **Ne jamais mettre nos techniciens en attente!** Rappelez-vous, vous nous avez appelé? Nous sommes là pour vous aider, et si vous nous mettez en garde ou nous demander de patienter pendant que vous traitez un autre client, nous allons vous remettre dans la file d'attente, et prendre le prochain client en ligne. Restez sur la ligne avec nous jusqu'à ce que nous aurons fini de vous aider ou de prendre une réunion avec nous à un autre moment.

- **Laissez le technicien faire son boulot!** Quand notre Technicien dit, « je dois prendre le contrôle de votre terminal », laisser le entrer. Ne dites pas, « mais j'ai des clients alignés », parce que le Technicien va vous donner le temps de effacer une transaction, puis ils ont besoin de faire leur travail. Si vous empéchez le Technicien de faire leur travail, vous allez être dit de rappeler. Est-ce qu'un ou deux clients perdu ou debout autour de l'attente vaut des dizaines de clients que vous pourriez avoir à détourner parce que la situation s'aggrave et nécessite plus de temps pour résoudre plus tard? Pensez échelle des économies ici.

- **Après les heures de fermeture le soutien est pour les situations d'urgence.** Nos techniciens sont toujours disponibles 24/7/365, mais après 17h00, c'est pour les urgences, qui sont définies par nous comme « l'incapacité de faire une vente à partir du système ». Si le technicien est occupé à d'autres clients avec des problèmes plus sérieux, vous serez placé dans la file d'attente ou visée à l'appui pendant la journée. Un billet d'incident seront prises pour vous quelle que soit, et il sera toujours suivi dans la matinée.

Si vous avez des questions concernant ce qui précède, s'il vous plaît appelez 1-866-361-7846, appuyez sur # 1, et un technicien de service sera heureux de vous aider.